

 <p>Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</p>	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Proceso:	Formación Académica	Auditoría N°:	10
Sub Proceso:	OCARA		
Fecha:	23 de mayo 2022	Lugar:	Visita a OCARA atendiendo los protocolos de Bioseguridad dispuestos por la universidad.

Objetivos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño. 2. Determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad de la Universidad de Nariño con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 3. Identificar unidades académicas y administrativas para la implementación de acciones de mejora. 4. Establecer el porcentaje de avance del Plan de mejoramiento Institucional
Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> - Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 - Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano Decreto 943 de 2014 - Manual de Calidad - Procedimientos
Alcance:	Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación.

AUDITOR (ES):	
NOMBRE	CARGO
María Angélica Insuasty Cuéllar	Auditor Interno-Jefe de Control Interno
Adriana Eraso Ruiz	Auditor Interno -Profesional Analista de Control Interno Académico oficina de Control Interno de Gestión y calidad – Auditor Interno
Carolina Solarte	Auditor Observador
Carolina Luna	Auditor Observador

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Mirian Guapucal	Directora Departamento
Mylena Maya	Secretaria de Departamento
Dany Pérez Beltrán	Técnico OCARA
Javier Ascuntar	Secretario OCARA
Diana Navait	Auxiliar OCARA
Ana Lucia Santacruz	Técnico OCARA
Myrian Lozano	Técnico OCARA
Mauricio Obando	Auxiliar OCARA
Silvio Chaspuengal	Técnico OCARA
Adriana Ordoñez	Técnico OCARA

FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. La auditoría se llevó a cabo de manera presencial, con la participación de todo el personal adscrito a OCARA. 2. Talento Humano: Cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de las funciones, ese personal apoya de manera técnica el desarrollo de todos los procedimientos de OCARA. 3. La Dependencia fue creada hace 40, la cual opera según lo establecido por el Acuerdo 043 de 1982, Las funciones se han dividido en 4 áreas.



Universidad Nacional de Colombia
FUNDADA EN 1924

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS

Código: SGC-FR-30

Página: 2 de 4

Versión: 10

Vigente a partir de: 2020-05-04

FORTALEZAS

4. Para el caso de ADMISIONES y la promoción de programas académicos, se evidencian procedimientos basados en la publicidad y en la transparencia para la asignación de cupos.
5. Las Matriculas Ordinarias y Extraordinarias, se efectúan siempre cumpliendo los calendarios dispuestos para ello.
6. Las solicitudes Estudiantiles se gestionan a través de los aplicativos WEB y la infraestructura tecnológica SAPIENS.
7. El Sistema Académico y el Proceso de Admisiones, el cual tiene como principios rectores la equidad, transparencia e inclusión.
8. La Feria de Programas que se efectuó con gran éxito y acogida a pesar de continuar en la Contingencia del COVID 19.
9. Se verifica que con la entrada en vigencia del Acuerdo 060 de 2021 del Honorable Consejo Superior se incrementaron el número de Nuevos Cupos Especiales.
10. Se evidencian 10.730 registros para el año 2021 de Inscritos, la mayor demanda de cupos es en el Programa de Medicina con 797 inscritos.
11. La mayor demanda de los cupos de la universidad y los finalmente admitidos favorecen cerca del 96% a estudiantes que egresan de entidades educativas y que pertenecen los Estratos 1, 2 y 3.
12. Se evidencia capacitaciones oportunas para el manejo adecuado de nuevos módulos virtuales para atender los requerimientos académicos.
13. El liderazgo asumido por la directora de OCARA ha permitido que estos procesos sean efectivos y muestren mejoras notables.
14. El proceso está documentado, tiene definidos sus objetivos, su plan de acción para desarrollar estrategias y metas de cumplimiento. Así mismo, se conservan los soportes de las actividades ejecutadas.
15. Se presenta el Normograma (SGC-FR-24 V-5) registrado en sus 15 ítems, demostrando la responsabilidad e importancia legal en la ejecución de cada actividad académica.
16. Se evidencia que se lleva a cabalidad la planeación del Calendario Académico entregado a Vicerrectoría Académica por semestre, permitiendo disminuir el desgaste y evitar las desorientaciones a docentes y estudiantes.
17. Cuenta con un módulo para la administración del proceso de inscripciones de pregrado, permitiendo su uso de una manera ágil y oportuna atención, ahorrando tiempo y manejo adecuado de la documentación; antes de la pandemia se realizaba de forma presencial. con el módulo virtual se convirtió en una buena herramienta para la comunidad universitaria; lo cual a su vez ha permitido la disminución en la acumulación documental. Este aspecto es un valor agregado que ha realizado el proceso para beneficio de la comunidad universitaria.
18. Se evidencian el análisis de los indicadores matriculados, Histórico de Graduados indicador satisfactorio.
19. En la vigencia 2021, se recibieron 201 registros de PQRSDf, las cuales tuvieron el tratamiento establecido por los entes de control institucionales. Se revisa que el 97% son peticiones las cuales se atendieron en tiempo oportuno.
20. Se resalta el manejo de los módulos: Administrador del proceso de reingresos, traslados, transferencias y cambios de sección; Administrador del proceso de solicitudes estudiantiles y el Módulo para revisar las solicitudes de grado.
21. COMUNICACIÓN: OCARA utiliza los canales de comunicación instituciones tales como, televisión, redes sociales, portal WEB, radio, Comunicados Oficiales para divulgar la información relevante a la comunidad educativa, se resalta la presencia en diferentes ferias académicas virtuales en la región donde se tuvo la oportunidad de visibilizar a la Universidad.
22. Cuenta con información oportuna, exacta, confiable disponible para consulta de los integrantes de la Comunidad Universitaria o grupos de interés, disponible a través de su sitio WEB oficial: www.udenar.edu.co/ocara.
23. Por motivos de pandemia, la dependencia atiende a través del correo institucional, vía telefónica, módulos virtuales que permiten tramitar un gran porcentaje de solicitudes de partes interesadas que

 <p>UNIVERSIDAD DEL NORTE FUNDADA EN 1984</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</p>	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

FORTALEZAS
<p>requieren los servicios educativos: Call Center</p> <p>24. El trabajo en conjunto con el Centro de Informática, es un soporte importante para salvaguardar la información y agilizar el manejo y tratamiento de los procesos de admisiones, hasta llegar a la graduación.</p>

OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ol style="list-style-type: none"> Se observa el manejo adecuado de la plataforma SAPIENS para el registro del Plan de Mejoramiento y Matriz de Riesgo, sin embargo se recomienda realizar el seguimiento de sus avances y toma de decisiones con base en los riesgos de mayor impacto, con más regularidad. Fortalecer la difusión ante los diferentes medios de comunicaciones, informando que el único procedimiento de ingreso a la universidad es el mérito académico. A pesar de que se presentan los resultados de los indicadores, es ideal fortalecer su análisis para la toma de decisiones. Fortalecer el espacio de preguntas frecuentes sobre los procedimientos que desempeña la dependencia, a través de la difusión de instructivos más dinámicos y explicativos y con alcance a las personas que presentan algún tipo de discapacidad ya sea visual y auditiva.

NO CONFORMIDADES				
Requisito <small>Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma</small>		Tipo de Hallazgo		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor	

SEGUIMIENTO DESPUÉS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.

Se informa que las actuaciones del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, están orientadas a la prevención y mejoramiento de todos los procesos y procedimientos institucionales. Así mismo resultado del anterior ejercicio de auditoría y una vez notificado el respectivo informe, el responsable de la Unidad Académico-Administrativa dispone de 10 días hábiles para suscribir el plan de mejoramiento respectivo, para ello se sugiere el diligenciamiento del Formato Institucional “**Plan de Mejoramiento, código SGC-FR-09**” en el módulo creado en el Sistema Integrado de Información SAPIENS.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, se solicita enviar el documento en medio digital a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación con copia a la Oficina de Control Interno de Gestión, a los correos acreditacioninstitucional@udenar.edu.co; cinterno@udenar.edu.co para posteriormente realizar su seguimiento.

 Universidad del Mar FUNDADA EN 1994	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Finalmente, la Oficina de Control Interno velará por el cumplimiento de los acuerdos o actividades señaladas en el Plan de Mejoramiento.

ELABORADO POR:		
CARGO:	Jefe de Control Interno	Profesional Auditora Académica Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar	Adriana Eraso Ruiz
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2022-05-23	2022-05-23

REVISADO POR:		
CARGO:	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	
NOMBRE:	Iván Mauricio Mera M.	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2022-05-24	

APROBADO POR:		
CARGO:	Directora OCARA	
NOMBRE:	Mirian Guapucal	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2022-05-24	